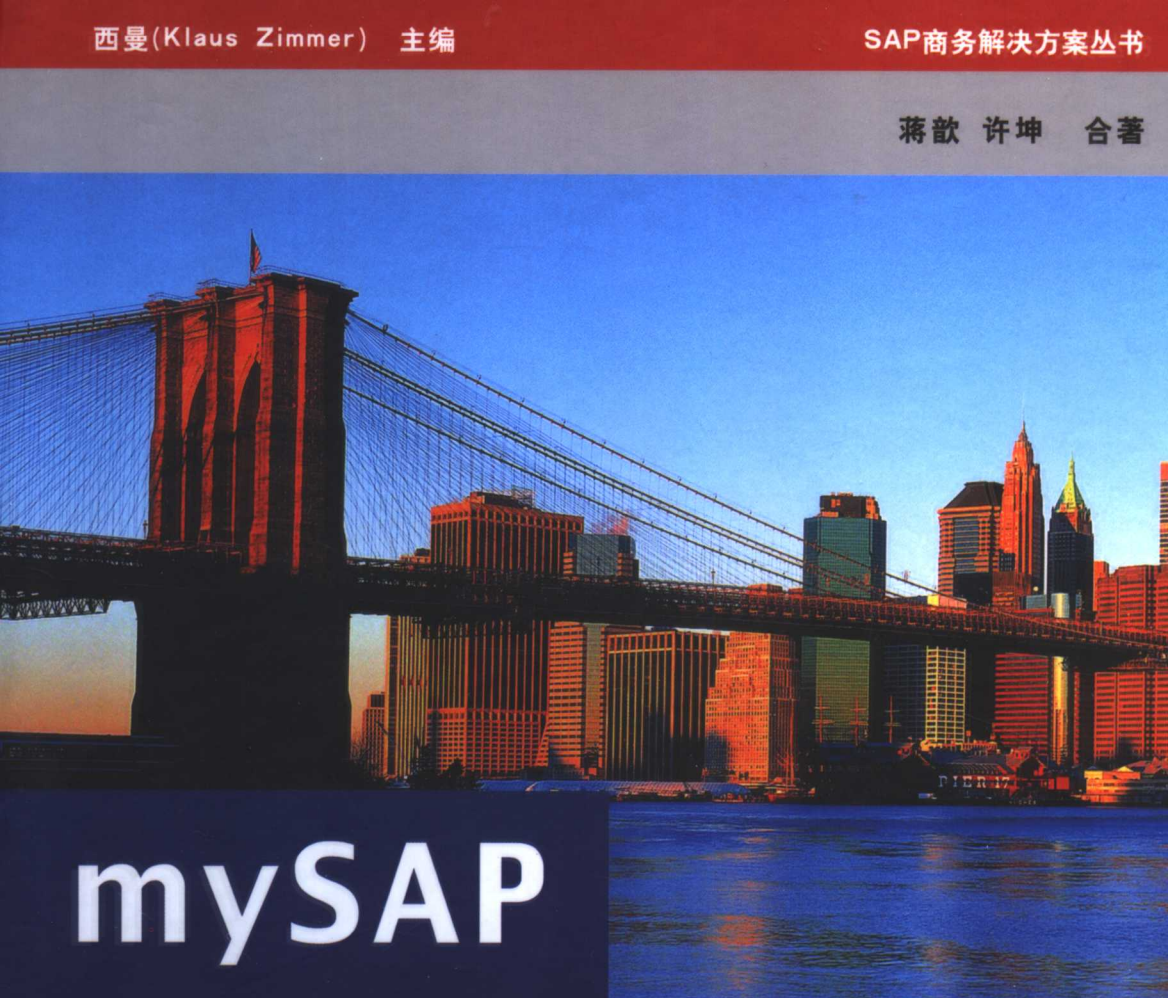


西曼(Klaus Zimmer) 主编

SAP商务解决方案丛书

蒋歆 许坤 合著



mySAP

客户关系管理
mySAP CRM

東方出版社



西曼(Klaus Zimmer) 主编

SAP商务解决方案丛书

mySAP

客户关系管理

mySAP CRM

蒋歆 许坤 合著

東方出版社



责任编辑:任 合
装帧设计:博克教育
版式设计:博克教育

图书在版编目(CIP)数据

mySAP 客户关系管理/蒋歆,许坤 著

—北京:东方出版社,2005.11

ISBN 7-5060-2381-4

I. M... II. ①蒋...②许... III. 企业管理:供销管理-计算机管理系统,
mySAP IV. F274-39

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 133578 号

mySAP 客户关系管理

mySAP KEHU GUANXI GUANLI

蒋 歆
许 坤 著

出版发行	东方出版社				
地 址	北京朝阳门内大街 166 号	邮政编码	100706		
电 话	(010)65250042 65289539	(人民东方图书销售中心)			
网 址	http://www.peoplepress.net				
经 销	新华书店				
印 刷	山东新华印刷厂临沂厂印刷				
开 本	787 毫米×1092 毫米 1/16	版 次	2005 年 11 月第 1 版		
印 张	41.375	印 次	2005 年 11 月第 1 次印刷		
字 数	900 千字	定 价	128.00 元		

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

SAP 商务解决方案丛书编委会

本套丛书是 SAP 中国策划, 为中国用户编写的 SAP 产品的最新使用指南, 分为 12 个方向, 共计 15 册, 全面介绍了 SAP 产品的原理、性能、配置和场景应用。通过本套丛书, 读者可以最全面地了解 SAP 产品的全貌。适合 SAP 客户进行内部培训参考, 部分图书适合 Level 2 以上水平的顾问阅读。丛书编委会成员包括:

主 编: 西 曼(Klaus Zimmer)

总执行主编: 卢 俊(Charles Lu)

编委会成员: 胡安德(Andreas Hube)

刘玉雯(Wendy Liu)

沈英姿(Elsa Shen)

吴秋淑(Wu Qiushu)

协 调 人: 徐 薇(Camille Xu)

卢崇梅(Alice Lu)

各书编著者:

- | | |
|--------------------------------|-------------------|
| 1. mySAP 商务套件与供应链 | 胡险峰(Hu Xianfeng) |
| 2. mySAP ERP 财务管理与应用 | 马 方(Ma Fang) |
| 3. mySAP ERP 人力资本管理 | 李小武(Albert Li) |
| 4. mySAP 客户关系管理 | 蒋 歆(Kevin Jiang) |
| 5. mySAP ERP 运营管理 | 曾晓华(Echo Zeng) |
| 6. mySAP 集团战略管理 | 王 纹(Gordon Wang) |
| 7. mySAP 产品生命周期管理 | 沈玉珍(Shen Yuzhen) |
| 8. mySAP 供应链管理 | 文 燕(Wen Yan) |
| 9. mySAP 供应商关系管理 | 汪昌任(Sandy Wang) |
| 10. SAP 行业解决方案 | 周越亭(Reading Zhou) |
| 11. SAP 最佳业务实践 | 王天扬(Oliver Wang) |
| 12. SAP NetWeaver——SAP 新一代业务平台 | 石坚燕(Shi Jianyan) |



面向世界，面向未来

众所周知，伴随着经济全球化和全球信息化的步伐，进入 2004 年后，中国加入 WTO 的过渡期正在缩短和结束，市场的竞争更加激烈，面迎压力与挑战，中国企业只能迎难而上，一方面促进产业结构优化升级，另一方面企业必须从自身发展角度，加快信息化应用进程，推动企业管理变革。

当今社会，知识创新已经成为企业创新、ERP 应用乃至提高企业生存与发展能力的主要动力。中国企业推进管理变革是在学习、研究和应用创新的企业管理思想和方法的基础上，带动中国企业管理模式和业务流程的创新、产品研发模式 and 设计理念的创新、产品制造模式和方法的创新，从而建立基于协同商务模式和双赢机制的现代企业管理系统。

面向未来，中国的企业需要的是什么样的解决方案？

首先，是管理软件的实用性与集成性。一套完整的解决方案可将错综复杂环境下的业务流程集成提升到一个全新高度，丰富的功能、灵活的配置及面向全球的运行环境，真正帮助企业实现自身、客户、合作伙伴和供应商协同工作，提高整体运营效益。

其次是软件的先进性。先进的解决方案应具备两个特点：一是技术上的先进；二是管理模式与方法的先进。

再次是软件的易实施性。科学的实施方法和模块化使软件在实施中效益明显提高，通过企业动态建模可以迅速构建为企业量身定制的解决方案。

最后是软件的易维护性。先进管理软件的维护应方便、简单，能够随着企业业务发展的需要做适当功能的调整，适应企业自身发展的需要。

SAP 为全球 500 强中 80% 的企业提供解决方案，并正在帮助众多的中国企业走向成功。一年多以前，SAP 中国和博克教育（Bonck Education）合作，成功发布了“SAP 软件实施系列丛书”，给我们的客户带来了先进的



SAP 软件实施经验。现在我们又共同为大家呈现“SAP 商务解决方案”丛书，我相信这套丛书能够帮助中国企业界人士更加深入的了解、学习 SAP 创新技术，洞悉国际最新管理理念，研究业界发展动态并分享成功客户的最佳业务实践经验，为我们的顾问、客户和学者们提供新的知识、新的方法，为促进中国企业实现管理变革，走向世界提供最直接的帮助。在此，我要感谢对这套丛书的顺利出版提供帮助的各界人士，衷心希望各位读者能够从中获益。

西曼 SAP 北亚区总裁兼 CEO



在国贸饭店体会客户关系管理(代序)

虽然北京国贸饭店的房间非常难订，但是作为入住近 40 次老客户的身
份还是有些优先权，这次到北京终于还是住在了客满的国贸饭店。北京国
贸饭店是香格里拉系列，多次的入住发现了一些有趣的事情和大家分享。

我是香格里拉金环 (Golden Cycle) 俱乐部的成员，加入这个俱乐部很
方便，只要给张名片到前台就可。以后俱乐部成员可以享受免费早餐和延
迟退房等服务。最初作为金环会员吃早饭是和标准早饭供应在分开的两个
地方，而且待遇也不同。标准早餐在西餐厅，供应的食品很丰富，而会员
的早餐在中餐厅，只有普通的面包、鸡蛋和水果等基础配置。不过从 2001
年国贸改变了做法，金环早餐和标准早餐全在西餐厅并且一视同仁。我当
时猜想国贸可能算了一笔账，发现增加的食物成本相对减少中餐厅服务
员的成本要小，所以采取了合并早餐的做法。后来和香格里拉一个主管的
交流也验证了我的猜测。我开始觉得国贸饭店是一家勇于变革的企业，他
们应该有一个精明的总经理。

每年到国贸都会发现会有一些改变，这些改变许多都是围绕着客户发
生的。比如，一开始到西餐厅用餐服务生都要客人自己在一张清单上填写
房号并签名，但是从 2002 年客人进入餐厅用餐只要说一下房号就可以了，
服务生会代客人写下房号（他们大概发现吃白食的人是 Chance in a mil-
lion）。又如原来在餐厅门口领客人的服务生会问客人要咖啡还是茶，然后
告诉里面的服务员。可是有时会发生“沟通不良”的情况，即里面的服务
员没听到或者忙得忘了，所以有一个阶段，餐厅的流程改变了，由领客人
的服务生亲自把咖啡或茶端到客人的桌上，以防止客户的等待和不满。今



年，国贸在开夜床时又加了一个流程，就是把盥洗室的矿泉水拿到床头，并放上一个玻璃杯，这些服务真是体贴入微。

自己做过客户服务，所以对一些事情比较敏感。有一次晚上要一桶冰块，服务生在送完冰块后，提醒我道：“先生，北京明天降温，请您注意添加衣服。”哇，我大吃一惊，毫不犹豫地打电话给他们大堂经理表扬了那个员工，因为我一直觉得客户太多的时间对服务只会投诉，而我们做服务的员工是非常需要正面反馈的，因为我相信，“公认的行为将会成为重复求生的有益表现，并能取得良好的效果”（recognized behavior gets repeated, rewarded performance gets done）。其实很多企业没有发现要维护良好的客户关系首先要维护好良好的员工关系。

有几次入住的第二天国贸会由客户关系经理交给你酒店的评估表，并对你说如果有时间认真填写好交回前台的话，可以得到 120 元的抵用券。想到在北京亮马河和广州国际大酒店（还是所谓的五星级）的情况，有一个大堂副理在你结账离店的时候问你有什么意见和反馈，真不知到这些酒店是怎么想的，那时客人急着赶路，哪还理会你那么多。怪不得每次国贸或建国饭店客满时，亮马河饭店总是有床位。

2002 年底，有一次在国贸用完早餐路过大厅，站在大厅的服务生主动热情地和我打招呼，“蒋先生，早上好！”我停下脚步，惊讶地望着那面熟的服务生，回应到“早上好”。从那时起，国贸已经把我从交易忠诚转换到情感忠诚。第 30 次入住送给我的公文包，没有打动我。某一年国贸 top100 VIP 的免费晚餐，没有打动我，但是这位服务生的真切问候却深深地感染了我。记得我以前面试支持人员的时候喜欢问这样一个问题以了解面试人员的潜力：一个公司的人力资源是有限的，但是客户的要求却很多，满足不了，怎么办？有的回答：我会加班。嗯，似乎态度不错。有的一些会说：要对客户分层，不同的客户用不同的方式对待。嗯，很好。有一个答案一直没有出现，就算是对待 VIP 客户，我们也需要知道什么时候应该做得超出客户的期望，而什么时候只要恰好满足客户的期望甚至低于他们的期望。有些人也许不同意，不过我觉得深刻的偏激永远要比浮浅的中庸来得有意义。

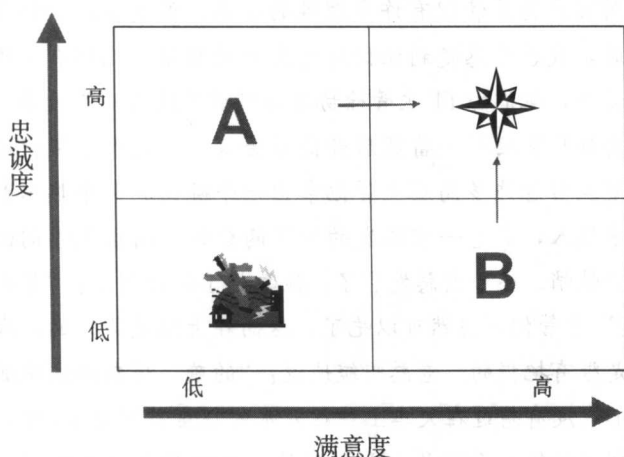
宾馆是个有意思的地方，我有许多讲演都在宾馆进行。在我的一些讲



在国贸饭店体会客户关系管理(代序)

演中我都会用下面的一张图来说明对客户满意度和忠诚度的认识。这是两个坐标，横坐标是客户的满意度，纵坐标是客户的忠诚度。

对客户分析



其中值得研究的是A和B两个象限。我们先看象限A：为什么客户会对一个企业忠诚但不满意，很明显这个企业有垄断优势，或许在政策上，或许是这个企业的产品具有较大的差异性。比如一家宾馆离商业区很近这就是一种垄断优势，所以即使它有些方面让客户不满意但是客户还是会体现出交易忠诚。再来看看象限B：对一个企业满意但是却不忠诚。这种情况其实也很多，比如你要买瓶矿泉水时进入一家超市，几乎每家超市都能提供标准的服务，你也会挺满意，但是你会不会每次买矿泉水都到某家超市去呢？不会的，除非这家超市离你家特别近或者价格特别便宜，这又回到了我们所谈到的产品服务的差异性。许多市场研究也表明，如果一个企业没有太多差异化的内容，就算客户很满意他们也会很轻易地改变他们的供应商。

作为一家企业是要盈利的，只有一直和我们企业作交易的客户才能给我们带来持续的利润，所以做客户关系管理一般首先要提高客户的忠诚度，



再提高客户的满意度。其实，不同的行业有不同的工具和方式增加客户的忠诚度，比如饭店的折扣卡和航空公司的里程积分卡。当然满意度和忠诚度之间是会相互影响的，由于篇幅有限我想聪明的你应该会有自己的见解和答案。其实 CRM 的定义很简单，客户关系管理就是选择对待客户的方式和从客户身上得到的收益。

虽然这些年对客户关系管理有许多理性的认识，但是在我和许多优秀企业的老总交流时，我总能感受到他们对待客户的激情。记得有一次到客户天津顶新康师傅去，他们的 IT 主管徐协理给我讲了这么一个故事：他们的老总每周一都会到厂区巡视一番然后开高层会议。一天老总巡视回来没有说话。在会议室里当着许多高层主管他拿出一个碗面和一个热水瓶，然后打开碗面把开水倒入，老总一言不发的等了两分钟。高层主管们面面相觑，整个会议室静悄悄。终于老总发言了，他举起了碗面问道：“你们说这碗面可以吃了么？”主管们说当然可以吃了，这面在大陆是第一的，我们对自己做出的面还是很有把握的。老总缓缓地说：“的确，现在的这碗面是可以吃了，但是你们有没有想过在火车上往往开水的温度并不是 90 度，而是六七十度，我希望我们的碗面就是六七十度的开水泡两分钟也像现在这碗面一样可口。”听了这个故事，我的心情非常激动，在回北京国贸的路上我猜想，这种对客户的用心和激情是这些优秀企业有别于其他的企业的最大差异。

蒋 歆

SAP 中国业务拓展总监

* 本文版权属蒋歆所有，未经许可严厉禁止以任何形式转发和传播。

* 编者注：书中有些插图的用意只是让读者对作者说明的内容有个框架性的了解；有些插图模糊，但不影响阅读，敬请读者谅解。



SAP 目 录

第 1 章 什么是客户关系管理	1
1.1 传统的业务模式正在转向以客户为中心	1
1.1.1 从 4P 到 4C 的转变	2
1.1.2 什么是客户关系管理	3
1.1.3 CRM 应用的分类	4
1.2 闭环客户关系的特征	6
1.3 CRM 与一对一营销	8
1.3.1 一对一营销的概念	9
1.3.2 一对一营销的实践	10
1.4 是否应将客户满意度作为业务目标?	14
1.4.1 客户满意度	14
1.4.2 客户忠诚度	14
1.5 区分能带来利润的客户	15
1.5.1 什么是 80/20 原则	15
1.5.2 识别和保持有价值客户	15
1.5.3 CRM 的行业化应用	16



第 2 章 mySAP CRM 解决方案	17
2.1 SAP 的全套商务解决方案	17
2.1.1 mySAP 商务套件	19
2.1.2 mySAP 商务套件中的各单项解决方案	20
2.1.3 SAP 敏捷商务解决方案	31
2.2 mySAP CRM——以客户为中心的客户关系管理解决方案 ..	31
2.2.1 mySAP CRM 解决方案的价值	31
2.2.2 mySAP CRM 解决方案图	33
2.2.3 mySAP CRM——完整的 CRM 解决方案	34
2.2.4 mySAP CRM 的特征和优势	35
2.3 mySAP CRM 行业解决方案	42
2.3.1 SAP 将行业知识应用于 mySAP CRM 行业解决方案	42
2.3.2 mySAP CRM 满足不同行业的需求	43
2.3.3 案例一：mySAP CRM 在高科技行业	47
2.3.4 案例二：mySAP CRM 在机械设备行业	54
2.3.5 案例三：mySAP CRM 在医药行业	56
第 3 章 mySAP CRM 营销	65
3.1 全方位的 mySAP CRM 营销解决方案	65
3.1.1 mySAP CRM 营销解决方案全景	65
3.1.2 mySAP CRM 营销管理功能介绍	66
3.1.3 mySAP CRM 2004 版增强营销功能	76
3.1.4 mySAP CRM 营销功能清单	78
3.2 mySAP CRM 营销核心业务流程及系统实现	81
3.2.1 营销计划(Marketing Planning)	81
3.2.2 商业活动管理(Campaign Management)	86
3.2.3 客户细分(Customer Segmentation).....	109
3.2.4 线索管理(Lead Management)	119
第 4 章 mySAP CRM 销售(Sales)	127
4.1 全方位的 mySAP CRM 销售解决方案	127
4.1.1 mySAP CRM 销售解决方案全景	127



目 录

4.1.2 mySAP CRM 销售管理功能介绍	128
4.1.3 mySAP CRM 2004 版增强销售功能	140
4.1.4 mySAP CRM 销售功能清单	142
4.2 mySAP CRM 销售核心业务流程及系统实现	145
4.2.1 销售计划和预测	145
4.2.2 账户和联系管理	157
4.2.3 地域管理	166
4.2.4 活动管理	175
4.2.5 机会管理	181
4.2.6 报价和订单管理	194
4.2.7 合同管理	206
4.2.8 激励和佣金管理	212
4.3 mySAP CRM 销售特定行业业务场景示例	226
第 5 章 mySAP CRM 服务(Service)	233
5.1 全方位的 mySAP CRM 服务解决方案	233
5.1.1 mySAP CRM 服务解决方案全景	233
5.1.2 mySAP CRM 服务管理功能介绍	235
5.1.3 mySAP CRM 2004 服务管理功能增强	242
5.1.4 mySAP CRM 服务功能清单	245
5.2 mySAP CRM 服务核心业务流程及系统实现	247
5.2.1 服务订单管理	247
5.2.2 案例管理	259
5.2.3 投诉与退货管理	269
5.2.4 内部维修	279
第 6 章 mySAP CRM 交互中心	295
6.1 全方位的 mySAP CRM 交互中心解决方案	295
6.1.1 mySAP CRM 交互中心	295
6.1.2 mySAP CRM——交互中心功能	309
6.2 mySAP CRM 交互中心核心业务流程	310
6.2.1 交互中心客户服务与支持	310

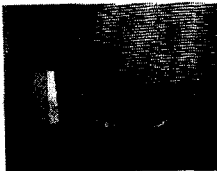


6.2.2	被动电话销售	312
6.2.3	IT 信息帮助台	314
6.2.4	交互中心劳动力管理	316
6.2.5	交互中心销售线索筛选	319
6.2.6	主动电话销售	321
6.3	mySAP CRM 交互中心系统演示实例	323
6.3.1	故事概要	323
6.3.2	交互中心经理	325
6.3.3	对外电话	336
6.3.4	客户发送电子邮件	342
6.3.5	对内电子邮件	343
6.4	mySAP CRM 交互中心相关技术	350
6.4.1	多种交互渠道接入	350
6.4.2	交互中心 WinClient	351
6.4.3	交互中心 WebClient	354
6.4.4	劳动力管理	357
6.4.5	知识管理	368
第 7 章	mySAP CRM 现场业务	371
7.1	全方位的 mySAP CRM 现场业务解决方案	371
7.1.1	mySAP CRM 现场业务解决方案	371
7.2	mySAP CRM 现场业务核心业务流程	391
7.2.1	现场业务活动管理(Field Activity Management)	391
7.2.2	现场业务机会管理 (Field Opportunity Management)	393
7.2.3	现场业务报价与订单管理 (Field Quotation & Order Management)	395
7.2.4	现场服务订单管理 (Field Service Order Management)	396
7.3	mySAP CRM 现场业务系统演示实例	398
7.3.1	故事概要	398

目 录

7.3.2 现场业务销售界面	401
7.4 mySAP CRM 现场业务相关技术	403
7.4.1 mySAP 移动技术结构	403
第8章 mySAP CRM 电子商务	409
8.1 全方位 mySAP CRM 电子商务解决方案	409
8.1.1 mySAP CRM 电子商务解决方案	409
8.1.2 mySAP CRM 电子商务——特性概览	426
8.2 mySAP CRM 电子商务核心业务流程	430
8.2.1 目录与订单管理	430
8.2.2 投诉与退货管理	432
8.2.3 电子商务中的合同管理	434
8.2.4 服务请求管理	435
8.2.5 网上商店管理	437
8.3 mySAP CRM 电子商务系统演示实例	438
8.3.1 示例概述(业务到客户——闭环)	438
8.3.2 系统场景	439
第9章 mySAP CRM 渠道管理	449
9.1 全方位的 mySAP CRM 渠道管理	449
9.1.1 mySAP CRM 渠道管理	449
9.1.2 mySAP CRM 进行渠道管理功能清单	466
9.2 mySAP CRM 渠道管理核心业务流程	470
9.2.1 协作销售	470
9.2.2 内容管理	473
9.2.3 渠道合作伙伴销售线索管理	474
9.2.4 代理订单管理	476
9.2.5 合作伙伴管理	477
9.3 mySAP CRM 渠道管理系统演示实例	479
9.3.1 故事概要	479
9.3.2 渠道经理门户	481
9.3.3 合作伙伴经理门户	491

9.4 mySAP CRM 渠道管理相关技术	503
9.4.1 SAP 集成化平台	503
9.4.2 渠道管理中的权限	504
9.4.3 物理架构	506
9.4.4 逻辑架构	506
第 10 章 mySAP CRM 的分析应用	509
10.1 mySAP CRM 分析功能——无与伦比的智能分析	509
10.1.1 客户分析	510
10.1.2 产品分析	512
10.1.3 营销分析	513
10.1.4 销售分析	514
10.1.5 服务分析	515
10.1.6 交互渠道分析	516
10.1.7 mySAP CRM 分析功能特征描述	520
10.2 mySAP CRM 分析功能系统实现示例	521
10.2.1 故事概要	521
10.2.2 系统演示	522
第 11 章 mySAP CRM 构架及技术	543
11.1 由 SAP NetWeaver 驱动的 mySAP CRM	544
11.1.1 mySAP CRM 基于 SAP NetWeaver 架构	544
11.1.2 人员集成	546
11.1.3 信息集成	549
11.1.4 流程集成	554
11.1.5 应用平台	556
11.1.6 生命周期管理	557
11.2 mySAP CRM 技术平台	566
11.2.1 mySAP CRM 系统技术架构	566
11.2.2 mySAP CRM 系统的安全性保障	573
11.2.3 mySAP CRM 系统的可用性保障	576
11.2.4 mySAP CRM 系统的集成性	578



目 录

11.3 mySAP CRM 系统的流程集成平台	581
11.3.1 mySAP CRM 系统与其他系统集成概览	581
11.3.2 mySAP CRM 系统接口	582
11.3.3 mySAP CRM 系统与其他系统集成方式	585
11.3.4 mySAP CRM 系统工作流 (Work Flow)	588
11.4 mySAP CRM 系统开发平台	590
11.4.1 丰富灵活的开发平台	590
11.4.2 报表开发	594
11.4.3 通过 SAP 开发平台开发应用	596
11.4.4 SAP 定制/开发支持	601
第 12 章 在企业中实施 mySAP CRM	603
12.1 SAP 快速实施	603
12.1.1 ASAP(accelerate SAP)快速实施方法论	603
12.1.2 易于实施——mySAP CRM 内置的业务场景	607
12.1.3 实施和运行 mySAP CRM	608
12.1.4 SAP 解决方案管理器——带动 CRM 项目成功	609
12.1.5 SAP 托管：较低成本和降低的风险	613
12.2 SAP 公司提供的技术服务	614
12.2.1 常规服务	616
12.2.2 增值服务	619
12.2.3 SAP 的售后服务同其他 CRM 产品的区别	621
12.3 mySAP CRM 系统配置需求评估	621
12.3.1 SAP 系统配置评估工具——SAP Quick Sizing	621
12.3.2 系统 Sizing 的假定前提条件	622
12.3.3 评估结果样表	622
12.4 mySAP CRM 软件包产品说明	624
12.4.1 SAP 解决方案	624
12.4.2 SAP 软件引擎	624
12.4.3 SAP 辅助软件	624
12.4.4 mySAP 用户类型定义	625